



Cora van der Kooij

Die Magie der Bewohner- besprechung

Die Mäeutik-Toolbox für Teams
in der stationären Langzeit-, Alten-
und Behindertenbetreuung

Cora van der Kooij
Die Magie der Bewohnerbesprechung

Hogrefe Verlag
Programmbereich Pflege

Beirat
Angelika Abt-Zegelin, Dortmund
Jürgen Osterbrink, Salzburg
Doris Schaeffer, Bielefeld
Christine Sowinski, Köln
Franz Wagner, Berlin



Cora van der Kooij

Die Magie der Bewohnerbesprechung

Die Mäeutik-Toolbox für Teams in der stationären
Langzeit-, Alten- und Behindertenbetreuung

In Zusammenarbeit mit:

Peter Hoveling, Niederlande

Jeanette Lösing, Akademie für Mäeutik Deutschland

Elke Strauß, Akademie für Mäeutik Deutschland

Elisabeth Bauer, IMOZ-Austria

Brigitte Wiesinger, Trainerin Mäeutik Austria

Hogrefe Verlag

Cora van der Kooij, Dr., Pflegefachfrau, Expertin für die Versorgung von Menschen mit Demenz und Langzeitpflege; Historikerin, Autorin, Urheberin des mäeutischen Pflege- und Betreuungsmodells, Leiterin der Akademie für Mäeutik, inhaltlich und didaktisch Verantwortliche der IMOZ-Akademie für Mäeutik Deutschland und des IMOZ-Vereins Österreich sowie Vorstandsmitglied des Niederländischen IMOZ.

E-Mail: coravanderkooij@tip.nl

Lektorat: Jürgen Georg, Michael Herrmann
Übersetzung und Bearbeitung: Antje von Glan
Herstellung: Adrian Susin
Titelfoto: Jürgen Georg
Umschlag: Claude Borer, Basel; MetaDesign Sören Tietze
Druckvorstufe: punktgenau GmbH, Bühl
Druck und buchbinderische Verarbeitung: Finidr, s.r.o., Český Těšín
Printed in Czech Republic

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Angaben sind im Internet unter <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.



Dieses Werk, einschließlich aller seiner Teile, ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtes ist ohne schriftliche Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Kopien und Vervielfältigungen zu Lehr- und Unterrichtszwecken, Übersetzungen, Mikroverfilmungen sowie die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen oder Warenbezeichnungen in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen-Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürfen.

Das vorliegende Buch ist eine Bearbeitung eines Studienbriefs, geschrieben 2008 für die Hochschulakademie für Gesundheits- und Sozialmanagement gemeinnützige GmbH in Nürnberg.

Anregungen und Zuschriften bitte an:

Hogrefe Verlag
Lektorat: Pflege
Länggass-Strasse 76
CH-3000 Bern 9
Tel: 0041 (0)31 300 4500
Fax: 0041 (0)31 300 4593
verlag@hogrefe.ch
www.hogrefe.ch

© 2015 der deutschsprachigen Ausgabe by Hogrefe Verlag, Bern
(E-Book ISBN [PDF] 978-3-456-95534-6)
ISBN 978-3-456-85534-9

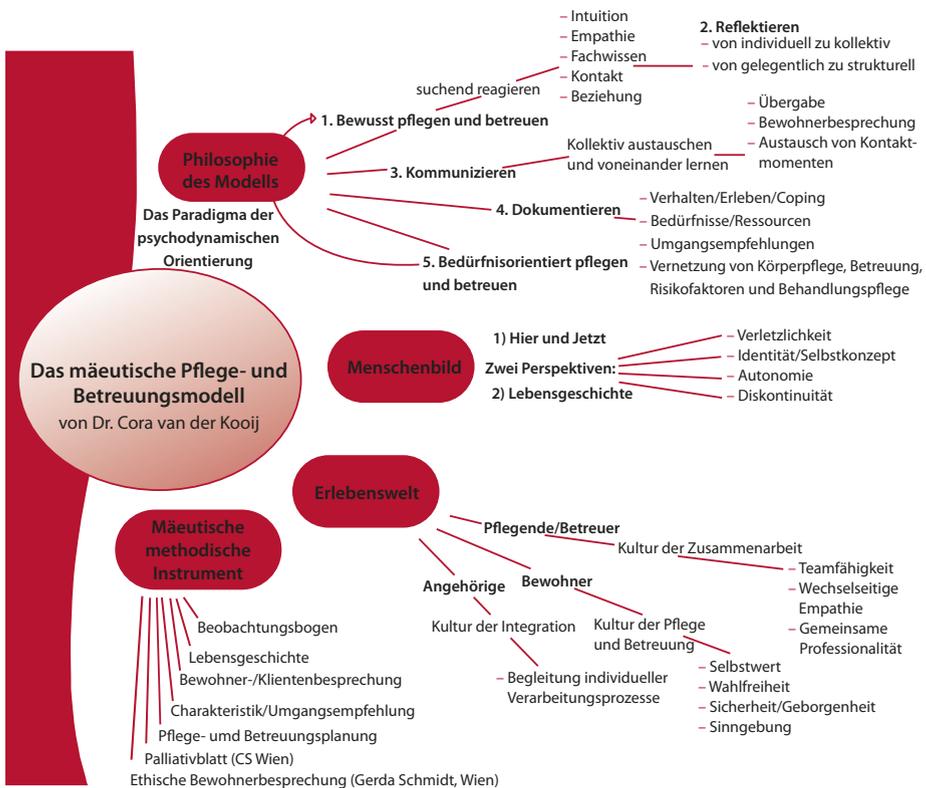
Inhalt

Das mäuseutische Pflege- und Betreuungsmodell	9
Danksagung	10
Vorwort	11
1 Bewohnerbesprechung und Teamlernen	15
2 Was ist eine Bewohnerbesprechung?	19
2.1 Ausgangspunkte	19
2.2 Funktionen der Bewohnerbesprechung	21
2.3 Rollen bei der Bewohnerbesprechung	24
3 Für wen ist eine Bewohnerbesprechung gedacht?	27
4 Planung und Organisation	33
5 Bewohnerbesprechung und Charakteristik	39
5.1 Funktion der Charakteristik	39
5.2 Die vier Schritte	41
6 Das Erstellen einer Charakteristik	43
6.1 Der erste Schritt: Über wen sprechen wir?	43
6.2 Der zweite Schritt: Kenne den Bewohner	46
6.3 Der dritte Schritt: Schätze dich selbst	54
6.4 Weitere Schritte	63
7 Die Gesprächsleitung	71
7.1 Zeitmanagement	71
7.2 Spannungsfelder der Gesprächsleiterin	72
7.3 Gesprächsfertigkeiten	76

Anlagen	79
8 Selbstbild oder Ich-Erleben und Verhaltensmuster	81
8.1 Das Erleben einer Krankheit	81
8.2 Mäeutische Illness Scripts der Formen von Demenz	84
9 Verfahrensleitlinie bei der Lebensgeschichte und der Biografiearbeit	91
10 Charakteristiken für unterschiedliche Zielgruppen	95
10.1 Charakteristik für Menschen mit einer chronischen somatischen Krankheit	96
10.1.1 Erläuterung	96
10.1.2 Beispiel	100
10.2 Charakteristik für Menschen mit Altersverwirrtheit oder Demenz (stationäre Betreuung)	103
10.2.1 Erläuterung	103
10.2.2 Beispiele	105
10.3 Charakteristik für Menschen mit gerontopsychiatrischen Verhaltensbildern (Tagespflege)	110
10.3.1 Erläuterung	111
10.3.2 Beispiele	114
10.4 Charakteristik für Menschen mit geistiger Behinderung in der Lebensphase des Alterns	127
10.4.1 Erläuterung	128
10.4.2 Beispiel	132
11 Aufgaben der Bezugspflegerinnen und der Wohnbereichsleitung ...	135
11.1 Funktionsbeschreibung Bezugspflegerinnen Mäeutik	137
11.2 Zuständigkeiten und Aufgaben der Wohnbereichsleitung bei der Bewohnerzuweisung nach dem mäeutischen Pflege- und Betreuungsmodell	139
12 Mäeutische Grundregeln für den Umgang mit Angehörigen	143

13	Die ethische Bewohnerinnen-/Bewohnerbesprechung	145
	Wichtige Adressen zur Mäeutik	149
	Literaturverzeichnis	151
	Verzeichnis der Autorinnen und Autoren	155
	Sachwortverzeichnis	159
	Der mäeutische Pflege- und Betreuungsprozess	163

Das mäeutische Pflege- und Betreuungsmodell



Danksagung

Dieses Buch ist das Ergebnis von 20 Jahren Implementierung des mäeutischen Pflege- und Betreuungsmodells, sowohl in den Niederlanden und in Deutschland als auch in Österreich. Peter Hoveling war lange Jahre mein wichtigster niederländischer Kollege. Er hat viel Know-how zur Implementierung beigetragen und wir haben gemeinsam ein niederländisches Buch über die Bewohnerbesprechung und die Charakteristik veröffentlicht. Dieses Buch habe ich ins Deutsche übersetzen lassen und eingehend für den deutschsprachigen Bereich überarbeitet. Viele Trainerinnen haben ihre Erfahrungen mit mir geteilt. Jürgen Georg vom Verlag Hans Huber gab mir die Idee einer «Toolbox der Mäeutik». Und genau so ist dieses Buch jetzt gedacht: als ausgereifte Anleitung zur Bewohnerbesprechung mit Beispielen für Charakteristiken. Es ergänzt das Know-how, das ein Team dabei nutzen kann, durch einige zusätzliche Leitlinien. Für tiefergehende Erläuterungen verweise ich auf meine Bücher «Ein Lächeln im Vorübergehen» (van der Kooij, 2007, 2012) und «Das mäeutische Pflege- und Betreuungsmodell» (van der Kooij, 2010).

Vorwort

Eine vier- oder fünfköpfige Gruppe von Mitarbeitern sitzt zusammen und tauscht ihre Erfahrungen bei der Pflege und Betreuung einer Bewohnerin untereinander aus. Sie machen sich Gedanken und beschäftigen sich mit Fragen wie zum Beispiel: Was ist im Leben von dieser Bewohnerin so, wie es heute aussieht, wichtig? Wie erlebt sie ihren Aufenthalt hier? Welche Bedürfnisse hat sie? Sagt sie uns, wie sie es am liebsten hätte? Was können wir aus ihrer Lebensgeschichte lernen?

Es herrscht eine offene Atmosphäre. Die Mitarbeiter nehmen Anteil am Leben der Bewohnerin. Sie sprechen über die Momente, in denen sie wirklichen Kontakt zu ihr hatten, in denen sie das Gefühl hatten, das Richtige zu tun oder zu sagen. Es zeigt sich deutlich, dass sie als Team gemeinsam viel mehr wissen als jeder für sich. Wie Puzzleteilchen werden die Erfahrungen zusammengefügt.

Kompetenz braucht Kommunikation

Eine Wohnbereichsleiterin oder ein Heimleiter erkennt die Vorteile der hier beschriebenen Besprechung sofort: Da wird miteinander kommuniziert und im Team zusammengearbeitet. Die Mitarbeiter bemühen sich um qualitativ hochwertige Betreuung und Pflege für die von ihnen abhängigen Bewohner – hochbetagt, behindert, chronisch krank oder dement. Nicht immer sind die Bewohner in der Lage, ihre Wünsche und Bedürfnisse klar zu äußern. Durch die Bewohnerbesprechung rückt der Bewohner oder Klient deutlicher ins Bild. Die Mitarbeiter erkennen, wie sie auf die Persönlichkeit und Erlebenswelt dieses Bewohners oder Klienten eingehen können.

Magie

Die Bewohnerbesprechung ist Kern des mäeutischen Kommunikations- und Dokumentationssystems. Sie ermöglicht es, dass die Teilnehmer ihre Erfahrungen mit den Bewohnern *reflektieren*. Es handelt sich dabei insbesondere um die schönen Situationen, die die Persönlichkeit und Individualität des Bewohners gestärkt und dadurch positiv auf die gegenseitige Beziehung gewirkt haben. Die Mitarbeiter verstehen, wann und wie sie *intuitiv* das Richtige getan haben. Sie fühlen sich *frei*, zu *erzählen*. Sie selbst fühlen sich dadurch neu begeistert. Der Raum füllt sich mit freudiger Energie, die sie irgendwie als «magisch» erfahren. Zugleich rückt die Bewohnerbesprechung auch die berufliche Erfahrung und Fachkompetenz in den Vordergrund. Damit meinen wir nicht nur die pflegetechnische und «medizinische» Fachkompetenz, sondern auch die psychologische Umgangsfähigkeit. Verhalten, das die Mitarbeiter als «schwierig» bezeichnen, ist nicht selten als Coping-Strategie eines Menschen in Not zu verstehen. Die Bereitschaft und Fähigkeit, diese Not zu erkennen und womöglich zu lindern, ist ein wesentlicher Teil der pflegerischen Fachkompetenz.

Herkunft

Bewohnerbesprechung und Charakteristik habe ich in den 1990er-Jahren entwickelt. Damals hat es mich betroffen gemacht, dass Mitarbeiter – Pflegende und andere Fachkräfte, wie Ärzte und Therapeuten – nicht imstande waren, eine ganzheitliche Beschreibung eines Bewohners bzw. einer Bewohnerin zu geben. Ich hörte nur eine Sammlung von Problemen, deren Zusammenhang mir nicht klar war. Auf meine Frage: «Wer ist dieser Mensch, was charakterisiert ihn?» konnten sie keine Antwort geben. Das war eine zu offene Frage. Mir war klar, dass die Mitarbeiter ein methodisches Instrument brauchten, um ihre Eindrücke zu sortieren, vor allem auch gemeinsam zu ordnen. Darauf habe ich die Charakte-

ristik entworfen und in der Praxis Bewohnerbesprechungen ausprobiert. Es hat gewirkt. Mir blieb die Aufgabe, meine eigenen intuitiven Moderationskompetenzen in Worte zu fassen und zu übertragen. Das alles tat ich in den 1990er-Jahren mit Hilfe einer wissenschaftlichen Forschungsgruppe zur Feststellung der Ergebnisse der Mäeutik. Diese Forschung führte zu drei Doktorarbeiten: eine über die Implementierungseffektivität, eine über die quantitativen und eine über die qualitativen Ergebnisse (Finnema, 2000, van der Kooij, 2003, de Lange, 2004).

Die in der Praxis entwickelten Entwürfe für die Charakteristik und das Verfahren der Bewohnerbesprechung haben sich den folgenden Jahren nicht geändert, sondern im Gegenteil in den Einrichtungen, wo man mit der Mäeutik arbeitet, festen Fuß gefasst. Den Praxisbeispielen kann der Leser entnehmen, dass man auf die Dauer einen eigenen Stil findet. Übung macht den Meister und so kommt man schneller zum Wesentlichen. Hier deshalb auch meine Warnung, nicht zu schnell abzukürzen, sondern wenigstens einige Jahre nach dieser Anleitung zu arbeiten. Die Struktur der Charakteristik und der anderen methodischen Instrumente bewirkt eine Kulturänderung und eine solche Änderung braucht Zeit. Die Erfahrung ist, wie bei jeder Implementierung, dass Neuigkeit und Inspiration manchmal verebben und man anscheinend wieder neu anfangen muss. Das ist der Alltag, dessen Routinen sich nur durch Zuversicht, Entschlossenheit und Klarheit umgestalten lassen. Daher hoffe ich, dass diese Anleitung einen neuen Impuls setzt, um entweder mit der Mäeutik zu beginnen oder ihre Einführung fortzusetzen.

Das mäeutische Pflege- und Betreuungsmodell

Wir hoffen, dass die vorliegende Anleitung zu einem besseren Verständnis für die Bewohner, zu Freiräumen für die Eigenheiten von Bewohnern und Mitarbeitern und zur Zufriedenheit der Bewohner und Angehörigen beiträgt. Mit «Bewohner» meinen wir immer

auch Besucher, Patienten, Klienten, zu Betreuende. Hier sei noch angemerkt, dass diese Anleitung sowohl für die stationäre Betreuung und Pflege als auch für die Pflege und Betreuung «rund um die Uhr» und die Tagesbetreuung gedacht ist.

1

Bewohnerbesprechung und Teamlernen

Der Umgang mit und die Sorge für einen Bewohner bedeutet auch einen nicht endenden Lernprozess. Ständig lernen die Mitarbeiter Neues über den Bewohner: Wie er sich fühlt, was für ihn persönlich wichtig ist, welche Betreuung und eventuell Pflege er braucht. Dieser Lernprozess bildet das Herzstück der vorliegenden Anleitung (s. a. Buscher, 2012). Die Bewohnerbesprechung hat einen doppelten Effekt: Sie bewirkt einen Lernprozess der individuellen Mitarbeiterin einerseits und des Teams andererseits.

Intuition und Erfahrung

Den größten Teil des Tages sind die Mitarbeiter damit beschäftigt, den Bewohner bei seinen täglichen Aktivitäten zu unterstützen. Es sind die selbstverständlichen und immer wiederkehrenden Dinge wie Körperpflege, Essen, Trinken, das Zusammensein im Aufenthaltsraum, Schlafen, Spaziergehen usw. In dieser täglichen Praxis sind die Mitarbeiter gefordert, aus ihrem Gefühl heraus zu reagieren, zu improvisieren und aufgrund ihrer Erfahrung zu handeln. Dadurch entwickelt sich ein intuitiver, erfahrungsorientierter Arbeitsstil. Die Mitarbeiter arbeiten mit «unbewusster Kompetenz». Die mäeutische Methodik hebt diese unbewusste Professionalität auf eine bewusste Ebene und die Bewohnerbesprechung ist dazu das kräftigste Instrument. Die Mitarbeiter werden sich ihres Handelns bewusst und spiegeln sich an ihren Kollegen. Sie lernen von- und übereinander. So wachsen Verständnis und Respekt vor der Arbeit der Kollegen. Das Team lernt, die einzigartigen Qualitäten jedes ein-

zelen Mitglieds einzusetzen. Kurzum: Die Bewohnerbesprechung wirkt sich überaus positiv auf das Team Building aus. Die Folge ist eine mäeutische Kulturverschiebung innerhalb des Teams, hin zur *bewusst bedürfnisorientierten Betreuung und Pflege*. Und davon profitieren sowohl die Bewohner als auch die Mitarbeiter. In der Mäeutik sprechen wir von «kommunikativem Handeln», womit gemeint ist, dass die Mitarbeiter sich durch gemeinsam mit den Kollegen entwickelte Kenntnisse und Einsichten, die somit von gemeinsam erarbeiteten Normen und Werten getragen sind, kompetent fühlen (van der Kooij, 2014).

Die Mitarbeiter lernen ...

- ... den Bewohner nicht nur im Hier und Jetzt, sondern auch aus der Perspektive seiner Lebensgeschichte heraus kennen. Dies ist nicht mit einmal getan, kann aber immer wieder neue Einblicke hervorrufen.
- ... das Verhalten des Bewohners unter den Gesichtspunkten Gefühle, Bedürfnisse, Verhalten (Verhaltensstrategien), Ressourcen und Verluste zu verstehen.
- ... ihre Erfahrungen, vor allem auch die positiven, bewusst zu registrieren.
- ... intuitive Entscheidungen bewusst in Worte zu fassen.
- ... mit Worten zu beschreiben, wie sie mit dem Bewohner umgehen.
- ... einander zuzuhören und wertzuschätzen, gelegentlich auch zu «entschärfen».

Die Ergebnisse:

- Die Bewohner erhalten eine hochwertige Betreuung und Pflege, abgestimmt auf ihr Erleben, ihre Bedürfnisse und ihre Wünsche.
- Die Mitarbeiter arbeiten nicht gleich, aber authentisch und ziehen doch an einem Strang («kommunikatives Handeln»).

TIPP Freude und persönlicher Bezug

Eine Heimleiterin stellte im Laufe eines Projekts fest, dass die Mitarbeiter mehr persönlichen Bezug zeigten und mehr Freude an der Arbeit hatten. Wenn sie jemanden von einer anderen Disziplin brauchten, wie zum Beispiel einen Physiotherapeuten oder einen Neurologen, untermauerten sie ihre Fragen besser. Sie äußerten öfters eigene Ideen, Beobachtungen und Erkenntnisse.

Die Gesprächsleiterin

Die Frage ist nun: Wie macht man das? Wie leitet man die Bewohnerbesprechung so, dass die Mitarbeiter einander zuhören, dass sie miteinander über den Bewohner im Gespräch bleiben, ohne allerlei Seitenpfade einzuschlagen? Wie verhindert die Gesprächsleiterin, dass lediglich die (somatischen) Probleme des Bewohners zur Sprache kommen? Wie sorgt sie dafür, dass der Fokus auf die Persönlichkeit und die Erlebenswelt des Bewohners gerichtet bleibt? Und zum Schluss: Wie schafft sie eine sichere Atmosphäre, in der die Mitarbeiter offen über ihr eigenes Verhalten reflektieren können?

Hier kommt es nicht nur auf die Fertigkeiten der Gesprächsleiterin an, sondern auch auf die richtige Rollenverteilung unter den Teilnehmern. So ist beispielsweise eine gute Abstimmung zwischen Haus- oder Wohnbereichsleitung und Bezugsbetreuerin erforderlich. In den folgenden Kapiteln finden Sie dazu einige praktische Hinweise.